

# **Elektronische Informatie Systemen in de Jeugdhulp: over transparantie, mogelijkheden en valkuilen**

**Jochen Devlieghere, Lieve Bradt en Rudi Roose**

## **1. Inleiding**

De voorbije decennia werd het sociaal werk geconfronteerd met een toenemende maatschappelijke, beleidsmatige en organisatorische roep om steeds meer informatie te verzamelen, zowel over cliënten als over het handelen van professionals (Hall, Parton, Peckover, & White, 2010; Keymolen & Broeders, 2013; Parton, 2006, 2009). Deze tendens spreidde zich uit over het brede sociaal werkveld, gaande van het forensisch welzijnswerk (Jonckheere, 2011a, 2011b) tot de jeugdhulp. Onder meer in deze laatste sector heeft deze ontwikkeling in gans Europa geleid tot een reeks hervormingen waarbij stevast geïnvesteerd werd in zogenaamde Elektronische Informatie Systemen (verder EIS) (Gillingham, 2015). Deze systemen helpen onder meer om informatie te verzamelen en uit te wisselen, om beslissingen te maken en om risicovolle situaties in te schatten. Overheden zijn het er namelijk over eens dat de actieve en consequente verzameling en uitwisseling van informatie de kwaliteit van de jeugdhulp ten goede zal komen, mee zal helpen om het recht op jeugdhulp te realiseren en zal bijdragen tot een grotere transparantie binnen de jeugdhulpverlening op het niveau van de cliënt, professional, organisatie en overheid. In het kader hiervan wijzen Gillingham en Graham (2015) er zelfs op dat het dagelijks werk van professionals zichtbaar is geworden op een wijze die we in de jaren 1970 en 1980 nooit voor mogelijk hadden gehouden.

De doelstelling om de jeugdzorg op deze wijze transparanter te maken en de uitspraak van Gillingham en Graham zijn op zijn minst opvallend te noemen omdat heel wat onderzoek aantoont dat het gebruik van EIS ook heel wat vragen en bedenkingen oproept (e.g. Aas, 2004; Parton, 2006; White et al., 2009; Aronson & Smith, 2010; Gillingham, 2014b). In deze

bijdrage benaderen we dit spanningsveld vanuit de vraag op welke wijze EIS al dan niet (kunnen) bijdragen tot een meer transparante jeugdhulpverlening. We baseren ons hierbij op de resultaten van een studie uitgevoerd in de context van de Vlaamse jeugdhulpverlening. Vlaanderen vormt hierbij een interessante case gezien deze in 2014 een hervorming onderging waarbij EIS werden geïnstalleerd om onder meer de vraag naar meer data en meer transparantie te beantwoorden.

In wat volgt, kaderen we vooreerst de internationale ontwikkeling naar het gebruik van EIS, alsook de bedenkingen en bemerkingen die hierbij geformuleerd worden. Vervolgens geven we een schets van de Vlaamse context en lichten we het opzet van onze studie toe. Daarna wordt dieper ingegaan op de onderzoeksresultaten, de interpretatie ervan en de consequenties voor de jeugdhulppraktijk.

## **2. Internationale ontwikkeling**

De toenemende inzet van EIS is een internationale tendens die zich reeds een aantal jaren manifesteert (Gillingham, 2015). Zo werd in Engeland onder meer ingezet op de ontwikkeling van het Integrated Children System, een instrument dat helpt om informatie over kinderen en jongeren die in risicosituaties opgroeien gemakkelijker te delen tussen professionals onderling, om op deze manier potentiële risico's voor kinderen en jongeren beter in te schatten en te vermijden. Ook de noorderburen werken actief mee aan deze ontwikkeling en installeerden er de voorbije jaren de Verwijsindex Risicojongeren, een instrument dat het uitwisselen van informatie tussen professionals over zogenaamde risicosignalen bij kinderen moet vergemakkelijken (Lecluijze, 2015).

Heel wat auteurs verbinden deze ontwikkeling naar het steeds meer en beter verzamelen van informatie met de bredere maatschappelijke tendens richting managerialisme (Aronson & Smith, 2010; Garrett, 2004, 2005; Gillingham, 2014; Parton, 2006). Overheden vertrouwen namelijk op het gebruik van diverse EIS om de organisatorische en praktische doelstellingen van een dergelijke managerialistische tendens te realiseren. De data die voortkomen uit deze EIS kunnen immers door deze overheden gebruikt worden om de efficiëntie van sociaal

werk organisaties te evalueren (Tregeagle & Darcy, 2008), om de resultaten van de sociaal werk interventies te meten (Van Yperen, 2013), om de transparantie te verhogen (Aronson & Smith, 2009; Coleman & Harris, 2008) en om aan audit en monitoring te doen (Burton & van den Broek, 2009; Peckover, Hall, & White, 2009). Dit sluit ook aan bij de maatschappelijke vraag naar risicobeheersing binnen domeinen zoals de jeugdhulp. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat we in staat zijn om onze eigen omgeving te controleren en onszelf alsook onze kinderen af te schermen van potentiële risico's (Broadhurst, Hall, Wastell, White, & Pithouse, 2010; Munro, 2004; Parton, 1998). Dit verklaart waarom overheden wereldwijd geneigd zijn te investeren in elektronische informatiesystemen gezien ze ervan uitgaan dat het formaliseren en structureren van praktijken via deze EIS meer transparantie zal creëren. Hierdoor kunnen potentiële risico's beter en sneller ingeschat en vooral vermeden worden (Broadhurst et al., 2010; Lecluijze, 2015; Munro, 2004). Tegelijkertijd wijzen heel wat auteurs naar de opkomst van het managerialisme als tweede internationale ontwikkeling die de zoektocht naar transparantie binnen het domein van o.m. de jeugdhulp mee helpt te verklaren (Aronson & Smith, 2010; Garrett, 2005; Gillingham, 2014; Parton, 2006; Wastell & White, 2014). Deze tendens geeft namelijk uiting aan de vraag om publieke uitgaven te reduceren (Clarke & Newman, 1997; Evans, 2013; Tsui & Cheung, 2004) en om de werking van organisaties efficiënter te maken (Clarke & Newman, 1997; Tregeagle & Darcy, 2008). Het is dan ook in deze context dat overheden over gans Europa pogingen ondernemen om – in dit geval – de jeugdhulp controleerbaarder te maken. Ze doen dit onder meer door de nadruk te leggen op het afleggen van verantwoording ten opzichte van zowel de samenleving, overheid, collega hulpverleners als cliënten (Burton & van den Broek, 2009; Gillingham & Graham, 2016; Lauri, 2016; Munro, 2004). Hierbij wordt verwacht dat zowel professionals als organisaties aantonen dat ze professioneel en volgens de heersende wetgeving handelen. Om hieraan tegemoet te komen, maken ze dan weer gebruik van EIS die helpen om hun acties en handelingen zichtbaar en transparant te maken (Aronson & Smith, 2009; Coleman & Harris, 2008; Gillingham & Graham, 2016).

## *2.1 Logica van de database*

Ondanks het beleidsmatige geloof in dergelijke systemen en de mogelijkheden die ermee gepaard gaan, doet het gebruik ervan in de dagelijkse praktijk van de jeugdhulp heel wat stof opwaaien (e.g. Aas, 2004; Parton, 2006; White, Hall, & Peckover, 2009). Zo wijst onderzoek van White et al. (2010) erop dat hulpverleners maar liefst 60% tot 80% van hun tijd spenderen aan administratieve taken gerelateerd aan het invullen van EIS. Als gevolg hiervan blijft vaak onvoldoende tijd over voor hulpverleners om op een betekenisvolle wijze met cliënten in dialoog te treden waardoor ze in een spanningsveld worden geplaatst tussen 'doing the right things' (op een betekenisvolle wijze interageren met cliënten) en 'doing the things right' (correct invullen van formulieren) (Aronson & Smith, 2009; Pithouse et al., 2012). Hierdoor dreigt de zogenaamde 'street-level bureaucraat' (Lipsky, 1980) te vervallen in een 'screen-level bureaucraat' (Bovens & Zouridis, 2002; Van Nijnatten, 2004) die zijn tijd voornamelijk spendeert achter een computerscherm (Bovens & Zouridis, 2002). Actueel zouden we zelfs kunnen spreken van een 'tweet-level bureaucrat', gezien diezelfde professional het moet doen met voorgestructureerde tekstboxen waarin een gelimiteerd aantal woorden kan ingevuld worden (Auteurs, 2016).

Deze evolutie zorgt eveneens voor de potentiële inperking van 'het sociale' (Aronson & Smith, 2010; Parton, 2008, 2009). Zo toont Jones (2001) in zijn onderzoek aan hoe professionals door hun leidinggevenden gevraagd werden om intense contacten met hun cliënten te vermijden gezien dit het voor hen moeilijk zou maken om op een objectieve wijze te bepalen of de desbetreffende cliënt al dan niet hulpbehoevend is. In het kader hiervan wijst onderzoek erop dat dergelijke pogingen om domeinen zoals de jeugdhulpverlening te formaliseren via het implementeren van voorgestructureerde formats en systemen onvermijdelijk leidt tot een proces van decontextualisering. Hierbij worden cliënten losgekoppeld van hun sociale en relationele context (Aas, 2004; Bradt, Roose, Bouverne-De Bie, & De Schryver, 2011; Hall et al., 2010; Parton, 2006). Volgens Parton (2006) worden

hulpverleners hierdoor vaker gedwongen om strikte procedurele voorschriften te volgen waardoor hun professionele manoeuvreerruimte steeds kleiner wordt (Bovens & Zouridis, 2002). Hierdoor krijgen zij ook minder en minder ruimte om te definiëren wat als relevant wordt beschouwd binnen de professionele hulpverleningsrelatie. Deze inschatting gebeurt door de EIS (Bovens & Zouridis, 2002; Parton, 2009), die hierbij eerder de logica van de database volgen dan de complexiteit die in situaties vervat zit (Parton, 2006).

### **3. Jeugdhulpverlening in Vlaanderen**

#### *3.1 Een hervorming naar een Integrale Jeugdhulp*

Ondanks deze substantiële kritieken blijven overheden in gans Europa erop vertrouwen dat dergelijke informatiesystemen een diversiteit aan problemen binnen de jeugdhulpverlening kunnen verhelpen (Hudson, 2002). Dit is niet anders in Vlaanderen waar zich anno 2014 een grondige hervorming van het ganse jeugdhulpverleningslandschap voordeed. Het schetsen van een uitgebreid historisch kader waarin deze hervorming plaats vond zou ons binnen deze bijdrage te ver leiden. Desalniettemin is het belangrijk om mee te geven dat deze hervorming het resultaat is van een vijftien jaar durende zoektocht naar oplossingen voor wat gedefinieerd werd als een inefficiënt jeugdzorgsysteem waarbij cliënten de weg niet vonden naar de juiste voorziening, ze als gevolg hiervan vaak nergens terecht konden of constant werden doorverwezen. Dit zorgde uiteindelijk niet alleen voor ellenlange wachtlijsten, maar ook voor een steeds toenemende druk op de jeugdzorgorganisaties (Merckx-Van Goey, 1999; Roets, Roose, Schiettecat, & Vandenbroeck, 2016; Vanhee, 2014).

Het decreet van 2013 (Vandeurzen, 2013) tracht tegemoet te komen aan deze problemen door het volledige jeugdhulplandschap grondig te hertekenen. Zo werden de diverse jeugdhulpsectoren (het Agentschap Jongerenwelzijn, het Algemeen Welzijnswerk, de Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg, de Centra voor Leerlingenbegeleiding, Kind en Gezin, Centra voor Integrale Gezinszorg en het Vlaams Agentschap voor Personen met Handicap) geïntegreerd binnen één organisatorisch en conceptueel raamwerk, zijnde Integrale Jeugdhulp. Alle mogelijke vormen van jeugdhulpverlening werden in gestandaardiseerde

zorgmodules gegoten die uiteindelijk door de cliënt zelf samengesteld en gecombineerd kunnen worden. Daarnaast luidde dit vernieuwde decreet een drastische vernieuwing in waarbij een conceptueel en organisatorisch onderscheid werd gemaakt tussen rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp en niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. Rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp betreft alle vormen van jeugdhulp die voor iedereen toegankelijk is en waar de cliënt zelf naar toe kan stappen. Het gaat hier onder meer over de Centra voor Leerlingenbegeleiding en de Centra voor Algemeen Welzijnswerk. Niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp zoals dagcentra, residentiële zorg, intensieve vormen van thuisbegeleiding en pleegzorg daarentegen, is jeugdhulp die enkel en alleen opgestart kan worden via een tussenkomst van de gloednieuwe Intersectorale Toegangspoort (Flemish Government, 2013; Roets et al., 2016; Vanhee, 2014).

### *3.2 De Intersectorale Toegangspoort*

De Intersectorale Toegangspoort maakt deel uit van het Vlaams Agentschap Jongerenwelzijn en is in haar hoedanigheid verantwoordelijk voor de toegang tot de niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. In de praktijk werkt de toegangspoort als volgt: wanneer een hulpverlener samen met de cliënt van mening is dat de situatie waarin de cliënt verkeert dermate ernstig is dat er ingrijpende hulpverlening nodig is die niet rechtstreeks toegankelijk is, zal deze hulpverlener samen met de cliënt een gestandaardiseerd en voorgestructureerd aanmeldings-document (het zogenaamde A-DOC) invullen. Om dit document in te vullen dient de hulpverlener gebruik te maken van de online toepassing INSISTO (INformaticaSysteem voor de InterSectorale Toegangspoort). Het A-DOC is opgebouwd uit verschillende *levensdomeinen* waarin persoonlijke informatie over de cliënt kan opgenomen worden, dieper ingegaan kan worden op de noden en de krachten van de cliënt en contextuele informatie kan genoteerd worden. Verder is er ook ruimte voorzien om meer diagnostische informatie weer te geven omtrent mogelijke beperkingen en diagnostische testresultaten. In elk van deze levensdomeinen kunnen zowel de hulpverlener,

de cliënt als andere betrokken actoren op onafhankelijke wijze hun eigen kijk op de situatie neerpennen.

Wanneer het aanmeldingsdocument vervolledigd is, zal het terechtkomen bij één van de vijf provinciale teams Indicatiestelling. Ook zij maken deel uit van de toegangspoort en zijn verantwoordelijk voor de vormelijke en inhoudelijke interpretatie van het A-DOC. Het is namelijk op basis van dit document dat zij zullen oordelen of de aangevraagde hulpverlening al dan niet toereikend is voor de hulpvraag die de cliënt in kwestie stelt. Wanneer het indicatiestellingsteam van oordeel is dat belangrijke informatie ontbreekt of de gegeven informatie ontoereikend is, zullen zij de hulpverlener die het document heeft ingediend opnieuw contacteren met een vraag tot verheldering. Dit impliceert dat er in principe geen contact is tussen het indicatiestellingsteam en de cliënt in kwestie, tenzij deze cliënt hier expliciet heeft om gevraagd. Wanneer het indicatiestellingsteam het A-DOC goedkeurt, gaat een tweede team, met name het team Jeugdhulpregie op zoek naar een geschikte organisatie die de gewenste en noodzakelijk hulp kan aanbieden. Dit team is opnieuw onderdeel van de toegangspoort, maar werkt onafhankelijk.

#### **4. Zoektocht naar transparantie**

Door de installatie van de indicatiestellingsteams en de ontwikkeling van nieuwe EIS zoals INSISTO die actief mee de toegang tot de jeugdhulp reguleren, tracht de Vlaamse overheid niet alleen een oplossing te vinden voor het aanslepend wachtlijstprobleem; ze probeert ook om de transparantie binnen het jeugdhulplandschap drastisch te verhogen (Vandeurzen, 2013; Vanhee, 2014). Deze beleidsambitie werd reeds diverse malen geëxpliciteerd en gelinkt aan de vernieuwing van bestaande EIS zoals BINC (Begeleiding IN Cijfers) en de ontwikkeling van nieuwe EIS zoals INSISTO:

*'Van twee toegangspoorten tot de NRTJ [niet-rechtstreekse toegankelijke jeugdhulp] naar één. Van twee invalshoeken om de hulpvraag van kinderen, jongeren en hun ouders te verhelderen naar één. Voor alle cliënten met een hulpvraag één duidelijke en transparante procedure. Dat is een evidente doelstelling die jaren niet te realiseren was, maar met de*

*ontplooiing van een intersectorale toegangspoort sinds 1 maart 2014 een feit is.*' (Vanhee, 2014, p. 118)

Beleidsmakers- en uitvoerders zijn er namelijk van overtuigd dat het implementeren van dergelijke systemen hen zal toelaten om informatie te genereren over de hulpverleningsinterventies en vigerende evoluties binnen het jeugdhulplandschap. Op die manier creëert men meer inzicht en transparantie in datgene wat gebeurt binnen het brede veld van de jeugdhulpverlening (Van Yperen, 2013; Vandeurzen, 2013; Vanhee, 2014). Tegelijkertijd leunt de ontwikkeling en implementatie van het gestandaardiseerd en voorgestructureerd A-DOC zeer dicht aan bij een poging om jeugdhulp te structureren en te uniformiseren. Ook dit moet opnieuw tot transparantie leiden gezien de hulpverlener binnen het A-DOC zijn creativiteit niet dient aan te spreken om hulpmODULES uit te vinden, maar enkel en alleen hoeft te kiezen uit een waslijst aan reeds bestaande en gestandaardiseerde hulpmODULES (Hoybye-Mortensen, 2013). Ook de expliciete aanmoediging van beleidsmakers om het A-DOC in samenspraak met de cliënt in te vullen past binnen dit discours. Dergelijke wijze van handelen verhoogt namelijk niet alleen de participatiegraad van cliënten, maar ook de graad van transparantie gezien alle betrokken actoren onmiddellijk op de hoogte zijn van wat ingevuld wordt en verborgen agenda's op deze wijze niet langer speelruimte krijgen.

## **5. Onderzoeksopzet**

Zoals reeds aangehaald in de inleiding leidde deze ontwikkelingen in de jeugdhulp ons ertoe om na te gaan op welke wijze de beleidsambitie naar een meer transparantere jeugdhulp ervaren wordt op het niveau van de frontlinie. Meer concreet luidde onze onderzoeksvraag als volgt: Op welke wijze verhouden EIS zich op het frontlinieniveau tot het creëren van transparantie? Hierbij werd expliciet gekozen om de vijf indicatiestellingsteams verspreid over West-Vlaanderen, Oost-Vlaanderen, Antwerpen, Limburg en Vlaams-Brabant te contacteren. Het zijn namelijk deze teams die de sociaal werk praktijk bij uitstek vormen om de centrale onderzoeksvraag verder te expliciteren. Niet enkel en alleen omdat zij een



centrale rol spelen in de hervorming van de jeugdhulp en het centrum vormen van de intersectorale toegangspoort en het INSISTO systeem, maar ook omdat net zij verantwoordelijk zijn om de inhoud van het A-DOC op een objectieve en onafhankelijke wijze te evalueren en te interpreteren. Daarom werden eind 2015 in totaal 17 semigestructureerde kwalitatieve interviews uitgevoerd met alle leden van de vijf indicatiestellingsteams bestaande uit psychologen, pedagogen en sociaal werkers. Alle indicatiestellers werden, na toestemming van het Vlaams Agentschap Jongerenwelzijn gevraagd deel te nemen aan het onderzoek op basis van een informed consent waarbij ze onder meer op de hoogte werden gebracht van hun recht om zich terug te trekken. Dit recht werd geëvoceerd door één van de participanten die besliste om de informed consent niet te ondertekenen. Als gevolg hiervan werd het gesprek, dat wel degelijk plaats vond, niet opgenomen als onderzoeksmateriaal. Alle participanten werden vervolgens verzekerd dat het verzamelde datamateriaal geanonimiseerd zou worden en elke verwijzing naar hen of hun specifieke organisatie geschrapt zou worden. De interviews vonden stevast plaats op de werkplaats van de participanten en duurden gemiddeld één uur. Het onderzoeksopzet werd eveneens goedgekeurd door de Ethische Commissie van de Universiteit Gent. De interviews werden vervolgens geanalyseerd met de hulp van NVivo10 waarbij aan de hand van de inhoud van de interviews enkele codes werden gegenereerd door de eerste auteur (Mortelmans, 2007). Data die niet gecodeerd konden worden op basis van deze codes, werden gemarkeerd met nieuwe codes.

## **6. Bevindingen**

### *6.1 EIS als basis voor transparantie*

Doorheen de gesprekken viel op hoe de leden van het team indicatiestelling op het eerste zicht vooral positief geïnspireerde geluiden lieten horen. Zo waren ze ervan overtuigd dat de implementatie van, in dit geval, INSISTO de graad van transparantie binnen de jeugdhulpverlening zou verhogen en dit op diverse domeinen en niveaus. Zo gaven de participanten aan dat INSISTO een belangrijke kennisbasis vormt die de overheid kan

ondersteunen in het ontplooiën van diepgaande inzichten aangaande de vigerende ontwikkelingen en probleemgebieden binnen het huidige jeugdhulplandschap. Op die manier verhoogt het gebruik van INSISTO de transparantie op een eerder beleidsmatig niveau, wat volgens een aantal van de participanten ook één van de vele beweegredenen is die schuilgaat achter de installatie van INSISTO:

‘Voor mij is dat vooral ... ik denk de wachtlijsten beter te beheren en meer zicht te krijgen op ‘ok, waar is iedereen mee bezig’. ... Ook om te zien waar de hiaten zitten denk ik. ... Iemand die al jaren zit te wachten en ja nu kan je het wel cijfermatig objectiveren.’ (respondent 2)

Ook op het niveau van de diverse jeugdhulporganisaties kan INSISTO volgens de participanten bijdragen tot het verhogen van de transparantie. Zo geven zij aan dat INSISTO en het bijhorende A-DOC instrumenten kunnen zijn om op een betrouwbare wijze informatie tussen diverse hulpverlenende organisaties uit te wisselen. Het verplicht invullen van de verschillende levensdomeinen binnen het A-DOC zorgt er namelijk voor dat organisaties een veel beter zicht krijgen op de cliënt alvorens die de organisatie betreedt, iets wat voorheen niet altijd het geval was. Volgens diezelfde participanten creëert dit ook een unieke kans om een meer gestructureerd en uniform taalgebruik te ontwikkelen zodat het voor alle betrokken actoren, inclusief de jeugdhulporganisaties, helder en transparant is wat hulpverleners bedoelen. Eén van de participanten illustreert dit trouwens op treffende wijze:

‘Ik denk dat een A-DOC een platform kan zijn om informatie uit te wisselen. En een vorm zijn die iedereen dan kent. Want elke, zoals in Vlaanderen, elk huis zijn eigen stijl heeft, heeft elke hulpverleningsdienst zijn eigen verslaggeving. Maar dat maakt het soms niet gemakkelijk om elkaar te begrijpen. Het woord multidisciplinair wordt op 10 manieren gebruikt. En zorgt voor veel spraakverwarring.’ (respondent 8)

De participanten, waarvan velen voorheen reeds actief waren binnen de jeugdhulpverlening, zagen ook heel wat mogelijkheden om de graad van transparantie op een eerder professioneel niveau te verhogen. Niet in het minst omdat het A-DOC volgens hen op een zeer actieve wijze vraagt dat de visie van alle betrokken actoren opgenomen wordt in het

geheel. Participanten gaven aan dat het gebruik van dit instrument op deze manier een tunnelvisie vermijdt en dat ze een veel breder beeld krijgen van de cliënt zijn of haar situatie:

‘Ja het is toch een document waarin de visie van verschillende partijen aan bod komt, waarin dat ouders vanuit hun eigen standpunt en in hun eigen woorden kunnen weergeven hoe zij er over denken. De jongere ook, in hoeverre dat mogelijk is qua leeftijd en problematiek. Maar ook van de aanmelder en hulpverleners die al met dat gezin gewerkt hebben. En dat we toch ook wel wat een zicht krijgen, ja is dit nu een eerste aanvraag voor hulpverlening of is er hier al heel wat hulpverlening geweest. Met wat heeft dat dan te maken, en wat maakt dat die vorige hulpverlening eigenlijk ja, niet de gewenste effecten heeft gehad? Dat we toch wel, dat is eigenlijk in alle opzichten, een genuanceerd beeld krijgen van een situatie. Dat dit niet vanuit één visie, of op één domein zal ik zeggen, gericht is. Maar dat dit echt genuanceerd is.’

(respondent 14)

Tegelijkertijd zijn de meeste indicatiestellers ervan overtuigd dat het A-DOC zorgt voor meer transparantie omdat de informatie die neergeschreven is binnen het A-DOC moeilijk foutief geïnterpreteerd kan worden. Het helpt volgens hen om een overzicht te krijgen van de gebeurtenissen in het verleden en deze ook correct te interpreteren. Diezelfde indicatiestellers wijzen er ook op dat het A-DOC als rapport mee kan reizen met de cliënt waar deze ook heen gaat. Op die manier kunnen alle hulpverleners die door het ganse hulpverleningstraject betrokken zijn datzelfde rapport raadplegen waardoor ze over een gestoffeerd overzicht beschikken. Daarnaast zijn de participanten ervan overtuigd dat de voorgestructureerdheid van het A-DOC zorgt voor een zekere mate van uniformiteit, wat volgens hen opnieuw de graad van transparantie binnen de hulpverlening verhoogt. Niet in het minst omdat de kennisbasis waarop beslissingen zijn gemaakt in het verleden en in het heden uitvoerig bediscussieerd dienen te worden binnen het A-DOC. In de woorden van één van de participanten:

‘Ja, euh, het zou transparanter moeten zijn. Ook omdat alle beslissingen van de teams, dat staat er bij ons ook allemaal in. ... Als wij bepaalde vragen hebben rond een doelgroep, ... dan bespreken we dat. Vanmorgen hebben we weer één gehad en dat is dat duidelijk

beargumenteerd waarom we dat niet gedaan hebben en dan heb ik ook die mens gebeld.’  
(respondent 16)

Ten slotte illustreren indicatiestellers hoe het gebruik van INSISTO en het A-DOC ook op cliëntniveau zorgt voor een verhoogde graad van transparantie. Eerst en vooral omdat het A-DOC bij voorkeur samen ingevuld wordt met de cliënt en op die manier zelfs dienst kan doen als een dialogisch instrument. Het vermijdt namelijk de mogelijkheid om bepaalde hulpverlenende handelingen achter de rug van cliënten uit te voeren, wat volgens de participanten van essentieel belang is voor een gezonde hulpverleningsrelatie. Ten tweede omdat het A-DOC in zijn gestructureerdheid ook toelaat om het volledige hulpverleningstraject van cliënten te reconstrueren waardoor het de nodige transparantie creëert over datgene wat binnen een hulpverleningstraject plaats vond. Eén van de participanten geeft hieromtrent een treffende illustratie:

‘Er kwamen meisjes op hun 18 of 20 jaar terug en die vroegen ‘wil je mijn dossier nog eens pakken en wil je mijn verhaal nog eens vertellen?’. En dan pakte ik heel die bundel en dan vertelde ik ‘toen was er dat, en toen hebben we dat besproken of getest, want toen zei u maar dat’. En die mensen hadden daar ontzettend veel aan. En soms ook van ‘toen was ik zo kwaad want toen had je dat beslist, en hoe kwam dat?’. En dan kun je dat vertellen en dan gingen die doorgaans, hadden die hun verhaal gehoord, ook dat is het A-DOC he.’  
(respondent 15)

## *6.2 Kritische kanttekeningen vanuit de praktijk*

Uit bovengaande mogen we concluderen dat de participanten in de brede ontwikkeling naar EIS in de sociaal werk praktijk, en in dit geval INSISTO en het bijhorend A-DOC in het bijzonder, een aantal opportuniteiten en mogelijkheden zien die de graad van transparantie binnen de jeugdhulp kunnen vergroten. Tegelijkertijd wijzen ze doorheen het gelopen traject op een aantal bezorgdheden, bekommernissen en zelfs potentiële of reeds persistent aanwezige gevaren, rechtstreeks gelinkt aan het gebruik van INSISTO en het A-DOC.

Zo wijzen een aantal indicatiestellers erop hoe het gebruik van voorgestructureerde en geüniformeerde instrumenten zoals het A-DOC niet noodzakelijk zorgt voor een betere en transparantere uitwisseling van informatie. De in het document opgenomen aanmoedigingen om gebruik te maken van één en dezelfde taal, creëert volgens hen net meer ruis omdat hulpverleners niet langer de mogelijkheid hebben om de nodige nuances en gevoeligheden aan te brengen. Deze visie wordt versterkt door een aantal participanten die aangeven dat het A-DOC een te gefragmenteerd beeld presenteert, wat zorgt voor een onvolledig en mogelijks zelfs verkeerd beeld van de cliënt zijn situatie. Dit gevoel wordt versterkt door het gebrek aan rechtstreeks dialogisch contact met de cliënt en alle andere betrokken actoren:

‘Wij hebben geen rechtstreeks contact met het gezin of met de cliënten. Je kan, ja soms lees je wel ergens tussen de regels van ja, je hebt er natuurlijk geen voeling mee zoals je face to face een contact hebt met noch de achterban van de hulpverlening, noch met de cliënten zelf. De kans dat er daar echter ruis op komt, tussen aanhalingstekens, is wel vrij groot.’  
(respondent 9)

Participanten wijzen er eveneens op dat de taal van de database sterk verschilt van de gesproken taal en dat net deze EIS voornamelijk de taal en de logica van de database hanteren. In het kader hiervan stellen een aantal van de indicatiestellers zich vragen bij het toenemend belang van de hulpverlenerscapaciteit om probleemgebieden en bezorgdheden op een consistente en overtuigende wijze schriftelijk te formuleren. Sommige van de participanten vragen zich hierbij luidop af of ze niet af en toe misleid worden door de kracht van het geschreven woord:

Dat is inderdaad een valkuil. Het is inderdaad ook zo dat sommige hulpverleners veel beter in woorden kunnen omschrijven wat wij willen horen zagezegd, of wat dat er zou moeten geschreven worden. Dat een andere die woorden niet vindt, en het dus minder goed kan uitleggen, dat is zo. En dat is effectief een valkuil. (respondent 1)

In het kader hiervan verwijzen participanten naar wat Peckover, White en Hall (2008) omschrijven als het gevaar dat dergelijke instrumenten *the single source of truth* worden waarbij enkel datgene wat in de database opgenomen wordt als relevant en transparant

wordt beschouwd. Gedurende de gesprekken uiten meerdere van de participanten een treffende illustratie die nauw aansluit bij deze bekommernis:

‘Bijvoorbeeld gisteren had ik op teamvergadering een gast met een IQ van 68. Wacht... Als een kind dat in een semi-internaat zit voor matig mentaal gehandicapte kinderen en komt er niet in. Labeltje, maar mentale handicap heeft, maar ze doen terug opnieuw testen voor het ADOC in te dienen, en die heeft nu licht mentale handicap. En dus als ik de regeltjes volg dan komt die niet in, dan wordt die al jaren begeleid door eenzelfde semi-internaat, maar dan zou die buitenvliegen. En volgens het VAPH vliegt die dan ook effectief buiten. Dan kan die daar niet blijven. Nu samen met de psychiater heb ik heel concreet gevraagd van ‘hoe functioneert die, leg mij die beperkingen van die gast uit’, dan zegt de psychiater ‘die gast hoort daar thuis, geef die een matig mentale beperking’, dat is een verschil.’ (respondent 15)

Dit voorbeeld roept vragen en bekommernissen op over de wijze waarop EIS de sociaal werk praktijk dreigt voor te structureren en op die manier de toewijzing van geschikte hulpverlening mogelijks hindert. Hulpverleners lijken hier, vanuit hun engagement naar de cliënt toe, verplicht om een strategie van overshooting te ontwikkelen waarbij de zogenaamde objectieve diagnostische gegevens worden aangepast om de cliënt in kwestie te kunnen voorzien van de noodzakelijke hulpverlening. Dit roept op zijn beurt vragen op naar het verhogen van de graad van transparantie en illustreert welke spanningen kunnen optreden binnen de dagelijkse sociaal werk praktijk. Deze spanningen worden doorheen de gesprekken nog versterkt wanneer participanten aangeven hoe hulpverleners zich soms terughoudend opstellen tijdens het neerpennen van gevoelige kwesties:

‘Soms heb ik ook wel al gemerkt dat het voor hulpverleners moeilijk is omdat ze worstelen met beroepsgeheim of vinden ze het moeilijk om bepaalde dingen op papier te zetten die dan later ook doorgaan naar de voorzieningen waar jongeren terecht komen. En dat ze zoiets hebben van ‘dat hoeft niet perse allemaal op papier gezet te worden, dat is zo al gevoelig en het is al chapeau dat die mensen dat tegen ons al hebben durven zeggen, maar dat hoeft daarom nog niet op papier gezet te worden.’ (respondent 7)

Dit staat dan weer in spanning met het eerder aangebrachte idee dat een A-DOC kan helpen om het verhaal van jongeren te reconstrueren gezien bepaalde elementen niet opgenomen worden in het document. Als gevolg hiervan wijzen indicatiestellers erop dat zij diverse strategieën ontwikkelen, zoals telefoneren, om hierdoor toch op een andere wijze dan het digitaal voorgestructureerde format met contactpersoon-aanmelders in contact te kunnen treden. Ze wijzen erop dat zij via dit telefonisch contact vaak meer contextuele informatie ontvangen dan voorheen waardoor ze beter in staat zijn om de situatie in te schatten. Informatie die echter niet altijd wordt geregistreerd in het A-DOC, wat opnieuw vragen oproept omtrent het verhogen van de transparantie.

Tot slot vragen heel wat participanten zich af in welke mate cliënten daadwerkelijk op de hoogte zijn van datgene wat met hun dossier gebeurt. Ze stellen hierbij de vraag of dit überhaupt de transparantie naar de cliënt toe verhoogt:

‘Maar ik denk dat heel wat cliënten niet zo goed weten hoe het nu net in zijn werk gaat. Het is ook zo, ze kennen ons ook niet he. We zijn ook geen gezicht he. We zijn zo een ding, zo een poort. Sorry soms moet ik er echt gewoon om lachen. Vroeger had dat een gezicht, een consulent, dat was heel duidelijk voor mensen. Die gingen daar zelf naar toe. Nu valt dat weg. Oké een andere hulpverlener die wel suggereert, maar wat is dat? Wat is dat?’ (respondent 5)

## **7. Conclusie: de jeugdhulp als een mijnenveld**

Het door de participanten aangeleverde onderzoeksmateriaal is boeiend omdat het de huidige kennis bevraagt door het enerzijds te nuanceren en anderzijds ook scherp te stellen. Zo wijzen de indicatiestellers impliciet op de nood om verder te kijken dan het huidige vaak schuldinducerend debat waarbij een overheid meer dan eens gepercipieerd wordt als een boeman die tools installeert om de jeugdhulp te reguleren en praktijkwerkers beschouwd worden als slechte uitvoerders die meer en betere opleidingen nodig hebben om de tools beter te implementeren in de praktijk. Participanten doen dit door aan te geven dat het gebruik van EIS en in dit specifieke geval INSISTO en het A-DOC wel degelijk kunnen bijdragen tot het in beeld brengen van evoluties, handelingen en daden waarbij transparantie

gecreëerd wordt over datgene wat gebeurt op diverse niveaus. Zo laat INSISTO onder meer toe om beter zicht te krijgen op grootschalige, eerder macro-georiënteerde evoluties binnen de jeugdzorg, een betere en transparante uitwisseling te genereren van gegevens, een scherper en eenduidiger beeld te creëren van de cliënt zijn levenssituatie en het jeugdhulpverleningsproces meer participatief en bijgevolg ook transparanter te laten verlopen.

Tegelijkertijd toont het onderzoek aan dat de idee dat hulpverlening middels de inzet van voorgestructureerde en geüniformeerde instrumenten meer objectief en transparant wordt, mogelijks eerder een illusie dan werkelijkheid is. De resultaten illustreren namelijk op treffende wijze hoe hulpverlening niet noodzakelijk objectiever of transparanter wordt omdat besluitvorming steunt op gestandaardiseerde tools zoals INSISTO en het A-DOC. De aangehaalde illustraties en strategieën die hulpverleners intentioneel ontwikkelen zoals het zoeken van dialogisch contact, het laten passeren van bepaalde zaken of het overshooten van de cliënt zijn problematiek om op die manier een evenwicht te vinden tussen een objectiverende en een responsieve logica gaan namelijk gebukt onder een sluier van mist. Zelden worden hun strategieën geëxpliciteerd of transparant gemaakt waardoor het gebruik van diagnostische aanmeldingsdocumenten om de transparantie in de hulpverlening te vergroten niet zozeer het gewenste effect met zich lijkt te brengen. Integendeel, de transparantie over wat feitelijk plaats vindt binnen de hulpverleningsrelatie tussen hulpverlener en cliënt wordt namelijk kleiner en kleiner waardoor de ruimte voor dialoog verdwijnt. Hierdoor krijgt de stelling van Gillingham en Graham dat het dagelijks werk van professionals zichtbaar is geworden op een wijze die we in de jaren 1970 en 1980 nooit voor mogelijk hadden gehouden, een andere invulling; met name dat het gebruik van EIS het werk van professionals ook onzichtbaar maakt op een wijze die we in de 21<sup>ste</sup> eeuw niet voor mogelijk hadden gehouden. Dit terwijl het kunnen en mogen in beeld brengen en bediscussiëren van deze diversiteit aan intentionele strategieën, benaderingen en spanningsvelden net van groot belang is omdat ze in essentie gaan over de manier waarop



aan hulpverlening wordt gedaan. Hierdoor lijkt het landschap van de jeugdhulpverlening eerder op een mijnenveld. Vanuit het perspectief van de buitenstaander – en dat zijn er heel wat – lijkt alles op het eerste zicht rustig. Kersverse systemen zoals INSISTO en het in gebruik nemen van het A-DOC lijkt te zorgen voor een objectief, rationeel, wetenschappelijk en participatief proces waardoor alle betrokken actoren beter dan ooit geïnformeerd en gedocumenteerd zijn. Het genereert informatie naar zowel beleid, organisaties, hulpverleners als cliënten toe en verhoogt op deze manier ook de transparantie. De bevindingen van dit onderzoek en het grasduinen in de diversiteit aan visies opgenomen in de verscheidenheid aan bevroagde indicatiestellers werpen echter licht op een aantal – tot op heden – eerder verborgen spanningsvelden die de situatie binnen het vigerende jeugdhulplandschap mogelijks explosief van aard maken. Daarbij verwijzen we niet enkel en alleen naar de reeds aangehaalde ontwikkeling van intentionele strategieën, maar ook naar de vaststelling dat de creatie van transparantie op één niveau, het creëren van transparantie op een ander niveau bemoeilijkt. Zo zien we onder meer hoe het in beeld brengen van grotere evoluties binnen de jeugdhulpverlening aan de hand van EIS, het transparant maken van datgene wat gebeurt op microniveau binnen de hulpverleningsrelatie en tussen hulpverleners onderling net gecompliceerder of zelfs onmogelijk maakt.

Die explosiviteit en de sluier van mist die daardoor momenteel over het jeugdhulpverleningslandschap zweeft kunnen enkel en alleen wegtrekken door het creëren van openheid, zowel op beleidsmatig als op organisatorisch niveau om zo de huidige spanningsvelden bespreekbaar te maken en daadwerkelijk transparantie te creëren. Die openheid kan onder meer gecreëerd worden door de ambiguïteit die optreedt bij het gebruik van deze instrumenten, zoals beschreven in de bevindingen, te erkennen en bespreekbaar te maken waardoor het niet langer nodig is om ondergronds te gaan. Dit geldt trouwens ook voor andere domeinen dan de jeugdhulp gezien enkel en alleen op die manier de huidige situatie ontmijnd kan worden en een open debat de kans krijgt. Belangrijk hierbij, ook in een internationale context, is dat dit open debat zich niet louter en alleen beperkt tot het beter

maken van EIS, het loslaten van nieuwe releases of het beter opleiden van professionals die gebruik maken van EIS. Een open debat omhelst namelijk ook de vraag naar het soort visie op hulpverlening en de diversiteit aan hulpverleningspraktijken - zoals geïllustreerd - die ontwikkeld worden binnen het werkveld alsook de betekenis van deze verschillende visies en praktijken voor de cliënt en zijn of haar omgeving. Ook Jonckheere (2011b), wees er in het kader van SIPAR, een managementinstrument voor de justitiehuizen, op dat eens de kinderziektes van tafel zijn, het een illusie is te denken dat dergelijke systemen altijd op dezelfde manier worden toegepast door verschillende professionals. Net het in beeld brengen van die verschillende toepassingen kan inzicht creëren in de complexiteit van het binnenbrengen van managementslogica's in werkpraktijken waar voorheen logicavormen van het maatschappelijk werk dominant waren (Jonckheere, 2011b).

Tegelijkertijd werpen deze bevindingen ook vragen en bedenkingen op over het gemak waarmee dominante discours zoals het objectiveringsdiscours waarvoor EIS worden ingezet, algemeen en maatschappelijk aanvaard worden. Dit is niet enkel het geval in Vlaanderen, maar ook in Engeland, Nederland, Australia en vele andere landen waar deze ontwikkeling zich manifesteert. Het open debat waar wij voor pleiten, impliceert dus ook de noodzaak aan een breder internationaal debat waarbij de vraag wordt gesteld op welke wijze de hulpverlening zich wenst te verhouden tot deze dominante logica's.

## **Bibliografie**

Auteurs, 2016

Aas, K. F. (2004). From narrative to database - Technological change and penal culture. *Punishment & Society-International Journal of Penology*, 6 (4), 379-393.

Aronson, J., & Smith, K. (2009). Managing Restructured Social Services: Expanding the Social? *British Journal of Social Work*, 40 (2), 530-547.

Aronson, J., & Smith, K. (2010). Identity Work and Critical Social Service Management: Balancing on a Tightrope? *British Journal of Social Work*, 41 (3), 432-448.

Bovens, M., & Zouridis, S. (2002). From street-level to system-level bureaucracies: How information and communication technology is transforming administrative discretion and constitutional control. *Public Administration Review*, 62 (2), 174-184.

Bradt, L., Roose, R., Bouverne-De Bie, M., & De Schryver, M. (2011). Data Recording and Social Work: From the Relational to the Social. *British Journal of Social Work*, 41 (7), 1372-1382.

- Broadhurst, K., Hall, C., Wastell, D., White, S., & Pithouse, A. (2010). Risk, Instrumentalism and the Humane Project in Social Work: Identifying the Informal Logics of Risk Management in Children's Statutory Services. *British Journal of Social Work*, 40 (4), 1046-1064.
- Burton, J., & van den Broek, D. (2009). Accountable and Countable: Information Management Systems and the Bureaucratization of Social Work. *British Journal of Social Work*, 39 (7), 1326-1342.
- Clarke, J., & Newman, J. (1997). *The Managerial State*. London: Sage.
- Coleman, N., & Harris, J. (2008). Calling social work. *British Journal of Social Work*, 38 (3), 580-599.
- Evans, T. (2013). Organisational Rules and Discretion in Adult Social Work. *British Journal of Social Work*, 43 (4), 739-758.
- Garrett, P. M. (2004). The electronic eye: emerging surveillant practices in social work with children and families. *European Journal of Social Work*, 7 (1), 57-71.
- Garrett, P. M. (2005). Social work's 'electronic turn': notes on the deployment of information and communication technologies in social work with children and families. *Critical Social Policy*, 25 (4), 529-553.
- Gillingham, P. (2014). Driving Child Protection Reform: Evidence or Ideology? *Australian Social Work*, 67 (3), 377-389.
- Gillingham, P. (2015). Electronic Information Systems in Human Service Organisations: The What, Who, Why and How of Information. *British Journal of Social Work*, 45 (5), 1598-1613.
- Gillingham, P., & Graham, T. (2016). Big Data in Social Welfare: The Development of a Critical Perspective on Social Work's Latest "Electronic Turn". *Australian Social Work*, 1-13.
- Hall, C., Parton, N., Peckover, S., & White, S. (2010). Child-Centric Information and Communication Technology (ICT) and the Fragmentation of Child Welfare Practice in England. *Journal of Social Policy*, 39 (3), 393-413.
- Hoybye-Mortensen, M. (2013). Decision-Making Tools and Their Influence on Caseworkers' Room for Discretion. *British Journal of Social Work*, 45 (2), 600-615.
- Hudson, J. (2002). Digitising the structures of government: the UK's information age government agenda. *Policy and Politics*, 30 (4), 515-531.
- Jonckheere, A. (2011a). Des assistants de justice aux prises avec SIPAR - Un regard sur le management des maisons de justice. Doctoraatproefschrift, l'Université Catholique de Louvain, Louvain-la-Neuve.
- Jonckheere, A. (2011b). De invloed van management en informatisering op het werk van de justitieassistenten. Welke kwaliteit van de interventie en respect voor de organisatie?. In Devos, A. (Ed.), *10 Jaar Justitiehuisen. Balans & perspectieven*, (pp. 139-145). Brussel, FOD Justitie.
- Jones, C. (2001). Voices from the front line: State social workers and new labour. *British Journal of Social Work*, 31 (4), 547-562.
- Keymolen, E., & Broeders, D. (2013). Innocence Lost: Care and Control in Dutch Digital Youth Care. *British Journal of Social Work*, 43 (1), 41-63.
- Lauri, M. (2016). *Narratives of Governing: Rationalization, Responsibility and Resistance in Social Work*. Umea: Umea University.

- Lecluijze, I. (2015). *The wrong tool for the job. The introduction of the Child Index in Dutch child welfare*. Maastricht: Universitaire Pers Maastricht.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage.
- Merckx-Van Goey, T. (1999). *Maatschappelijke Beleidsnota Bijzondere Jeugdzorg*. 10 maart 1999: Vlaamse Overheid.
- Mortelmans, D. (2007). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*. Leuven: Acco.
- Munro, E. (2004). The Impact of Audit on Social Work Practice. *British Journal of Social Work*, 34 (8), 1075-1095.
- Parton, N. (1998). Risk, advanced liberalism and child welfare: The need to rediscover uncertainty and ambiguity. *British Journal of Social Work*, 28 (1), 5-27.
- Parton, N. (2006). Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the 'Social' to the 'Informational'? *British Journal of Social Work*, 38 (2), 253-269.
- Parton, N. (2008). The 'Change for Children' programme in England: Towards the 'preventive-surveillance state'. *Journal of Law and Society*, 35 (1), 166-187.
- Parton, N. (2009). Challenges to practice and knowledge in child welfare social work: From the 'social' to the 'informational'? *Children and Youth Services Review*, 31 (7), 715-721.
- Peckover, S., Hall, C., & White, S. (2009). From Policy to Practice: The Implementation and Negotiation of Technologies in Everyday Child Welfare. *Children & Society*, 23 (2), 136-148.
- Peckover, S., White, S., & Hall, C. (2008). Making and Managing Electronic Children: E-assessment in child welfare. *Information, Communication & Society*, 11 (3), 375-394.
- Pithouse, A., Broadhurst, K., Hall, C., Peckover, S., Wastell, D., & White, S. (2012). Trust, risk and the (mis)management of contingency and discretion through new information technologies in children's services. *Journal of Social Work*, 12 (2), 158-178.
- Roets, G., Roose, R., Schiettecat, T., & Vandenbroeck, M. (2016). Reconstructing the Foundations of Joined-Up Working: From Organisational Reform towards a Joint Engagement of Child and Family Services. *British Journal of Social Work*, 46 (2), 306-322.
- Tregeagle, S., & Darcy, M. (2008). Child Welfare and Information and Communication Technology: Today's Challenge. *British Journal of Social Work*, 38 (8), 1481-1498.
- Tsui, M. S., & Cheung, F. C. H. (2004). Gone with the wind: The impacts of managerialism on human services. *British Journal of Social Work*, 34 (3), 437-442.
- Van Nijnatten, C. (2004). *Opvoeding, taal en continuïteit. Een pleidooi voor dialogisch maatschappelijk werk*. Amsterdam: Boom.
- Van Yperen, T. (2013). *Met kennis oogsten. Monitoring en doorontwikkeling van een integrale zorg voor jeugd*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.
- Vandeurzen, J. (2013). *Ontwerp van decreet betreffende de integrale jeugdhulp - Memorie van toelichting*. (1952). Brussel.
- Vanhee, J.P. (2014). *Dat verandert de zaak*. Brussel: Politeia.
- Vlaamse Overheid. (2013). *Decreet betreffende de Integrale Jeugdhulp*. Brussel.
- Wastell, D., & White, S. (2014). Making sense of complex electronic records: socio-technical design in social care. *Appl Ergon*, 45 (2), 143-149.

- White, S., Hall, C., & Peckover, S. (2009). The Descriptive Tyranny of the Common Assessment Framework: Technologies of Categorization and Professional Practice in Child Welfare. *British Journal of Social Work*, 39 (7), 1197-1217.
- White, S., Wastell, D., Broadhurst, K., Hall, C. (2009). When policy o'erleaps itself: The 'tragic tale' of the Integrated Children's System. *Critical Social Policy*, 30 (3), 405-429.